

ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY

(Studi Kasus di RS.WAFA HUSADA)

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun oleh :

WAHYU HUSNAWAN

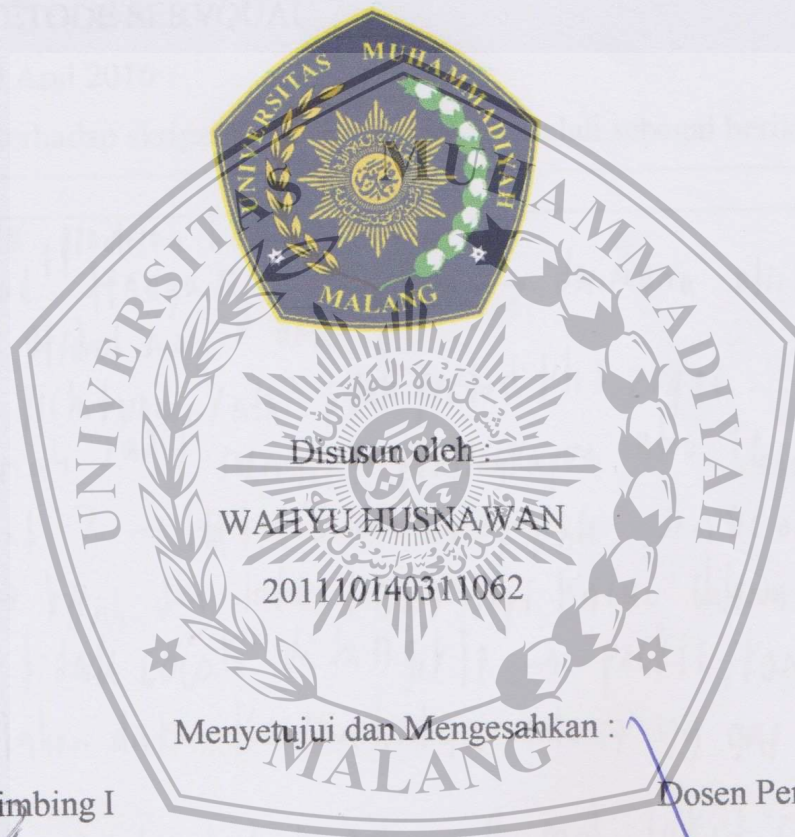
201110140311062

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
(2016)**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY

(Studi Kasus di RS.WAFA HUSADA)




Disusun oleh :

WAHYU HUSNAWAN


201110140311062

Menyetujui dan Mengesahkan :

Dosen Pembimbing I


Ir. M. Lukman, M.T.


Dosen Pembimbing II


Ir.H.M. Kholik M.T.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri




Ilyas Mas'udin, Ph.D.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

DOSEN PENGUJI I

Nama : WAHYU HUSNAWAN
NIM : 201110140311062
Judul Skripsi : ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Tanggal Pelaksanaan : 29 April 2016

Adapun revisi perbaikan terhadap skripsi mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

No	Revisi
1	Perbaiki salah kecil, penulisan huruf besar
2	Siapa yg dimaksud tenaga medis pd hal 33 → darimana atribut layanan diperoleh? Bida atribut no 11 dan 13
3	Hal 39, contoh perhitungan rata-rata tidak perlu ditulis $3+4+4 \dots$ semuanya cek lagi A3 Rumah sakit memiliki perlengkapan atau layanan tindakan perawatan? → Hal 42 dan 49 tidak sinkron data hal 52
4	Atribut no 1 → bersih dan indah (ok) tapi kalau dilihat jalur angkutan umum tidak cocok ditanganinya → parkir, kamar. → Cek lagi pengolahan data karena hal 42 ada 7 yg gap 0 tapi hal 49
5	gap tertinggi adalah atribut A3 : Rumah sakit memiliki peralatan yg lengkap → peralatan apa yg ditambahkan → di bab 5 tidak diberikan visualan perbaikan

Malang, 29 April 2016

Dosen Penguji I

AHMAD LUKMAN, MT.
NIP. 19700101-19700101

(Annisa Kesy G, ST, MT.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948

Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

DOSEN PENGUJI II

Nama : WAHYU HUSNAWAN

NIM : 201110140311062

Judul Skripsi : ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL

Tanggal Pelaksanaan : 29 April 2016

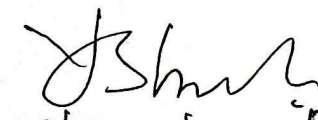
Adapun revisi perbaikan terhadap skripsi mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

No	Revisi
1.	Permasalahan apa yang ada di perusahaan / RS sehingga perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan.
2.	Bagaimana cara penyusunan kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Atributnya didapatkan dari mana?
3.	beberapa referensi yang digunakan harus ditulis di dalam Daftar Pustaka.
4.	Pada teori halaman 7. Untuk melakukan perhitungan GAP, ada 3 gap yang dihitung.
5.	Standart RS kan sudah ada, bagaimana hubungan antara Servqual yang anda lakukan dengan standart Rumah Sakit yang ada saat ini.
6.	Bagaimana cara pengelompokan atribut berdasarkan dimensi.
7.	Hasil perhitungan dan pembahasan hasil sintesis di halaman 42, 43 dan kesimpulan.

Malang, 29 April 2016

Dosen Penguji II


Muhammad Luthfi, ST
NIP. 19800301010000000


(Shanty Kusuma Dewi)

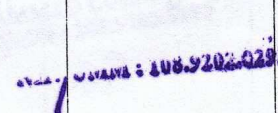
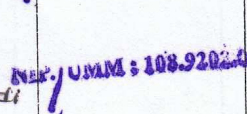
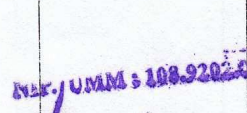






LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING I

Nama : Wanyu Husnawon

NIM : 20110140311062

Dosen Pembimbing I : Ir. M. Lukman, M.T.

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
1	15/12/15	ACC judul	 NIP./UMM : 108.9202.4291
2	16/12/15	Revisi Later belakang BAB I - Pembetulan paragraf pertama - paragraf kedua masalah apa yg terjadi - paragraf ketiga penyelesaian dengan Apa saja	 NIP./UMM : 108.9202.4291
3	21/12/15	BAB I di Lanjutkan	 NIP./UMM : 108.9202.4291
4	21/01/16	Penambahan materi di BAB II menambahkan data pelayanan / data Rumah Sakit	 NIP./UMM : 108.9202.4291
5	22/01/16	menambah penjelasan jasa apa saja yang menggunakan Serqual	 NIP./UMM : 108.9202.4291
6	2/02/16		 NIP./UMM : 108.9202.4291
7	3/02/16		 NIP./UMM : 108.9202.4291

ACC - SETMAN pny

Ir. MOHAMMAD LUKMAN MT
NIP./UMM : 108.9202.4291






UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948

Fax (0341) 460782 Malang 65144

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
8	25/03/2016	Penambahan kuisisioner Revisi Bab IV	 Ir. MOHAMMAD LUKMAN, MT. NIP./UMM : 108.9202.5291
9.	29/03/2016	Revisi Bab IV	 Ir. MOHAMMAD LUKMAN, MT. NIP./UMM : 108.9202.5291
10.	4/04/2016	Jelaskan kelas RS dan Spesifikasi kelas tersebut	
11.	6/04/2016	disertakan Dokumen atau Foto Buka dari jurnal pelayanan rumah sakit hasil penelitian.	
12.	21/04/2016	ANALISA TTS PELAYANAN RS - SESUAI HASIL penelitian hasil penelitian	 Ir. MOHAMMAD LUKMAN, MT. NIP./UMM : 108.9202.5291

Malang,

Dosen Pembimbing I,


Ir. MOHAMMAD LUKMAN, MT.
NIP./UMM : 108.9202.5291



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948

Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING II

Nama : Wahyuni Husnawati NIM : 20110140311062

Dosen Pembimbing II : Ir. H.M. Kholik M.T

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
1.	$\frac{11}{12}$	- Bab I dirumit lagi gimkern - & bgt	
2.	$\frac{4}{2}$ 2016	- Tambah daft in - Daft Pustak - Sumber literatur & bab II Sipkan serpro	
	$\frac{11}{4}$ 2016	Bab II data? & edit lagi. * Bab II & tampilkan dulu -> & bgt -> & sipnuk	
	$\frac{11}{4}$ 2016	Bab II & edit hasil plot form & bgt & sipnuk Bab II seri bab I.	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948

Fax (0341) 460782 Malang 65144

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
	12/2018 14/1	Dibahas top topik seni hlt o.ty & o.simpul * Siapa ygian *	



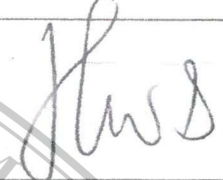



Malang,.....

Dosen Pembimbing II,

.....

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Nama mahasiswa : WAHYU HUSNAWAN
Nim : 201110140311062
Jurusan : **Teknik Industri**
Judul Skripsi : *Analisa Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Service Quality (Study Kasus RS. Wafa Husada)*
Hari, Tgl Pelaksanaan : **Selasa/04 Mei 2016**
Dinyatakan : **LULUS**
Dengan Nilai : **B**

Penguji I	:	Annisa Kesy Garside, S.T., M.T.	
Penguji II	:	Shanty Kusuma Dewi, S.T., M.T.	
Penguji III	:	Ir. M. Lukman, M.T.	
Penguji IV	:	Ir. H.M. Kholik M.T.	

Mengesahkan

Ketua Jurusan,




Ilyas Masudin, Ph.D

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 06 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



Wahyu Husnawan

201110140311062

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (Studi Kasus di RS.WAFA HUSADA)”**. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam skripsi ini, sebagai penulis dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan kritik dan saran membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas karunia-Nya hingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Kedua orang tua saya atas segala doa dan restunya.
3. Bapak Ilyas Mas'udin, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Ir. M. Lukman, M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Ir.H.M. Kholik M.T. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Karyawan dan karyawan RS. Wafa Husada.
7. Rekan – rekan seperjuangan di jurusan Teknik Industri.

Saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 06 Mei 2016

Penyusun

Wahyu Husnawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI DOSEN PENGUJI	
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING	
BERITA ACARA UJIAN.....	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
DAFTAR ISI.....	iv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan masalah.....	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
 BAB II LANDASAN TEORI	 4
2.1 Definisi Kualitas.....	4
2.2 Definisi Kualitas Produk	4
2.3 Definisi Kualitas Jasa.....	5
2.4 Definisi Servqual : Metode Mengukur Kualitas Jasa.....	6
2.5 Dimensi Servqual	7
2.6 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2.7 Konsep Gap (Kesenjangan) Kepuasan Konsumen	10
2.8 Arti Penting Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	11
2.9 Persepsi dan Ekspektasi Kualitas	12
2.10 Sampel Dalam Servqual (Kualitas Pelayanan)	12

2.11 Instrumen Validitas dan Reliabilitas	13
2.11.1 Uji Validitas.....	14
2.11.2 Uji Reliabilitas	15
2.12 Contoh Penelitian Terdahulu Terkait Servqual.....	16
2.12.1 Aplikasi Servqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan (Studi Kasus Pada Universitas Muhamadiyah Surakarta).....	16
2.12.2 Usulan Konsep Peningkatan Pelayanan Jasa di LBPP LIA Surakarta dengan Menggunakan Model Servqual dan Metodologi Quality Function Deployment.....	17
2.12.2 Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada PT.ALFA RETAILINDO,tbk Solo.....	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	20
3.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian	21
3.2 Study Lapangan (<i>Survey</i>)	22
3.3 Identifikasi Masalah	22
3.4 Studi Literatur.	23
3.5 Perumusan Masalah Dan Tujuan Penelitian	23
3.6 Penetapan Sampel	23
3.7 Penyesuaian Kuesioner	24
3.8 Penyebaran Kuesioner.....	24
3.9 Pengolahan Data.....	24
3.10 Perhitungan Nilai Servqual	26
3.11 GAP.....	26
3.12 Analisa Pembahasan.....	26
3.13 Kesimpulan Dan Saran.....	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	28
4.1 Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	28
4.1.1 Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian.....	28

4.1.2 Atribut Layanan Dimensi Servqual	31
4.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuantitatif	34
4.2.1 Pengumpulan Data Kuantitatif	34
4.2.2 Pengambilan Sampel	34
4.2.3 Uji Validitas.....	35
4.2.4 Uji Reliabilitas	37
4.3 Tahap perhitungan SERVQUAL	37
4.3.1 Perhitungan Skor persepsi	37
4.3.2 Perhitungan Skor Ekspektasi	39
4.3.3 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) tiap Atribut.....	40
BAB V ANALISA PEMBAHASAN	43
5.1 Analisis Data Kualitatif.....	43
5.2 Analisis Data Kuantitatif.....	46
5.2.1 Analisa Uji Validitas.....	46
5.2.2 Analisa Uji Reliabilitas.....	46
5.3 Analisa Perhitungan Servqual	47
5.3.1 Analisa Skor Persepsi	47
5.3.2 Analisa Skor Ekspektasi	48
5.3.3 Analisa Nilai Servqual (GAP)	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN A KUISIONER.....	56
LAMPIRAN B1 Rekapitulasi Kuisioner Persepsi (75 Responden).....	57
LAMPIRAN B2 Rekapitulasi Kuisioner Ekspektasi (75 Responden)	60

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisirevisi, Rineka Cipta.
- Astuti, Yuni Indri, 2004, “Upaya Peningkatan Kulaitas Jasa Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Qulity Function Deployment (QFD)”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kartikawati, 2003, “Usulan Konsep Peningkatan Pelayanan Jasa di LBPP LIA Surakarta Dengan Menggunakan Model Servqual dan Metodologi Quality Function Deployment (QFD)”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Negeri Sebelas Maret.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kusumadewi, Sri, 2002, *Analisa dan Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab*, edisi ke-1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Pratikno, Budi, 2003, “Aplikasi Fuzzy-Servqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan jasa Pendidikan”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [Http://id.wikipedia.org/wiki/kualitas](http://id.wikipedia.org/wiki/kualitas)
- Gaspersz, Vincent. (1998). *Statistical process control : penerapan teknik-teknik statistical dalam manajemen bisnis total: alat ampuh untuk solusi masalah bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Supranto, J 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta
- Suryadi, Kadarsah dan Ramdhani, M. Ali, 1998, *Sistem Pendukung Keputusan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pratikno, Budi, 2003, “Aplikasi Fuzzy-Servqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan jasa Pendidikan”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Soetjipto, Budi W, 1997, “Service Quality Pendekatan dan Berbagai Persoalan”. *Manajemen Usahawan Indonesia*, Usahawan No 01, TH XXVI Januari, hh.19-24.

Sugiyono dan Wibowo, Eri, 2001, Statistika Penelitian dan Aplikasinya Dengan SPSS 10.0 For Windows. Alfabeta, Bandung.

Supranto, J 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta.

Suryadi, Kadarsah dan Ramdhani, M. Ali, 1998, Sistem Pendukung Keputusan, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.

Kurniana, 2008, Jurnal Tesis Analisis Pelayanan, FISIP UI.

